

## INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL DE ESPAÑA A LOS PASAJEROS DE AIR MADRID



### RECLAMACIONES

1.- Los pasajeros de AIR MADRID cuyos vuelos hubieran sido cancelados PUEDEN RECLAMAR ante esta compañía aérea el reembolso del coste íntegro de su billete y, según los casos, el abono adicional de una compensación económica.

2.- El escrito de reclamación debe ser legible y conciso, INDICANDO: nombre y apellidos del reclamante, dirección y teléfono de contacto, fecha y número de vuelo, así como el localizador de su reserva. La reclamación DEBE DIRIGIRSE a AIR MADRID, compañía aérea a la que corresponde, conforme al Reglamento CE/261/2004, resolver las reclamaciones y abonar a los pasajeros dichas indemnizaciones.

Los datos de contacto de AIR MADRID son:  
Air Madrid Líneas Aéreas, S.A.  
Avda. de la Industria, 6  
28108 Alcobendas (Madrid)

Tfno.: + 34 912016045 (teléfono exclusivo atención pasajero directo)  
Tfno: + 34 91 2016765 (teléfono exclusivo agencias de viajes/alada tours)  
Fax: +34 916258445  
correo electrónico. [atencioncliente@airmadrid.com](mailto:atencioncliente@airmadrid.com)

3.- SI NO PUEDE presentar su reclamación en las oficinas de AIR MADRID, PODRÁ PRESENTARLA TAMBIÉN EN LOS SIGUIENTES LUGARES:

\* EN LAS AGENCIAS DE VIAJE O TOURPERADORES, SI SE TRATA DE "VIAJE COMBINADO". Se entiende por viaje combinado el que incluye transporte, alojamiento y otros servicios turísticos, si se vende a un precio global, siempre que tenga una duración superior a 24 horas o incluya una noche de estancia.

Según la Ley 21/1995, de 6 de julio, los las agencias y touroperadores son responsables frente a sus clientes por razón del viaje contratado (sin perjuicio de luego puedan exigir responsabilidades a la compañía aérea que canceló el vuelo).

\* EN CUALQUIER AEROPUERTO ESPAÑOL. Presentando la reclamación en los mostradores de información de AENA mediante la Hoja Oficial de Reclamación que allí le facilitarán, y que será remitida a la compañía aérea correspondiente, con copia a la Dirección General de Aviación Civil.

\* ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL: La Dirección General de Aviación Civil recibirá las reclamaciones que presenten los pasajeros de AIR MADRID:

- Por correo electrónico, enviado a la dirección [pasajeros.aereo@fomento.es](mailto:pasajeros.aereo@fomento.es)  
- Por correo postal, remitido al Ministerio de Fomento (Dirección General de Aviación Civil) Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios. Despacho A259. Paseo de la Castellana nº 67. 28071 MADRID  
- En el Centro habilitado exclusivamente para la presentación reclamaciones por los pasajeros de AIR MADRID, que está ubicado en la C/ Ribera del Loira, nº 46 (Campo de las Naciones.-Madrid). **Este centro va a seguir funcionando hasta el día 31 de enero de 2007.** El horario de atención al público, de lunes a viernes, hasta el 22 de enero de 2007 es de 8:30 a 20:30 horas. A partir del 22 de enero de 2007 el nuevo horario, de lunes a viernes, será de 10:00 a 18:00 horas. Se adjunta un plano de situación. [Plano Reclamaciones.pdf](#)

Además, para INFORMAR a los pasajeros de AIR MADRID la Dirección General de Aviación Civil ha establecido un Call Center con los siguientes números de teléfono: 902 360 138 (EN LLAMADAS NACIONALES) +34 954 589 641 (EN LLAMADAS INTERNACIONALES)

4.- Si AIR MADRID NO REEMBOLSA en 7 (siete) días el importe de los billetes, los pasajeros que hubieran reclamado dicho reembolso pueden:

- DENUNCIAR ese hecho a la Dirección General de Aviación Civil de España, para que sancione a AIR MADRID por incumplimiento de la obligación de atender las reclamaciones de sus pasajeros; y, además,
- DEMANDAR JUDICIALMENTE a AIR MADRID el pago de las cantidades. Si la demanda judicial se presenta en los Tribunales españoles y la cantidad reclamada fuera inferior a 900 € [novecientos euros] bastará con presentar como demanda el impreso normalizado que podrá obtenerse en la misma sede del Tribunal.

#### **DERECHOS MÍNIMOS DEL PASAJERO SEGÚN EL REGLAMENTO 261/04 EN CASO DE CANCELACIÓN DEL VUELO**

Los derechos mínimos del pasajero en caso de cancelación de vuelo son, en resumen, los siguientes:

- Derecho a información,
- Derecho al reembolso o a un transporte alternativo,
- Derecho de atención y
- Derecho a compensación.

Cuando se cancele un vuelo, la compañía aérea deberá:

1. Informar al pasajero de sus derechos: para que pueda decidir qué hacer.

2. Derecho al reembolso o a un transporte alternativo: El pasajero podrá elegir entre las siguientes opciones:

- El reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio que lo compró, correspondiente a la parte/s del viaje no efectuadas y a la parte/s efectuadas si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, además de, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
- El transporte alternativo hasta el destino final en condiciones comparables, lo más rápidamente posible, o
- El transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

3. Derecho de atención: La compañía deberá ofrecer al pasajero: Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar. Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos. Alojamiento en hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento cuando la salida prevista del vuelo alternativo sea como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado.

4. Derecho a compensación: En la siguiente tabla se resume la compensación económica que, salvo excepciones, la compañía aérea deberá abonar a los pasajeros en caso de cancelación del vuelo contratado. La compensación se abonará en metálico, por transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

Distancia	Intracomunitarios	No Intracomunitarios
Hasta 1500 Km	250 €	250 €
Entre 1500 y 3500 Km	400 €	400 €
Más de 3500 Km	400 €	600 €

Estas compensaciones podrán verse reducidas en un 50 % si el transporte alternativo que le ofrezca la compañía le lleva a su lugar de destino con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista que

variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia del mismo según se indica en la siguiente tabla:

Distancia	Intracomunitarios	No Intracomunitarios
Hasta 1500 Km	No más de 2 horas	No más de 2 horas
Entre 1500 y 3500 Km	No más de 3 horas	No más de 3 horas
Más de 3500 Km	No más de 3 horas	No más de 4 horas

Excepciones al pago de compensaciones:

1.- La compañía aérea no estará obligada a pagar compensaciones cuando haya informado al pasajero con antelación suficiente:

- Al menos con 2 semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.
- Con una antelación entre 2 semanas y 7 días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de 2 horas de antelación respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de 4 horas de retraso.
- Con menos de 7 días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de 1 hora de antelación y llegar a su destino final con menos de 2 horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.
- Corresponde a la compañía aérea demostrar que ha informado al pasajero de la cancelación del vuelo así como del momento en que se le ha informado.

2.- La compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no estará obligada a pagar compensaciones cuando pueda probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables (casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones)